

**BỆNH VIỆN BÌNH DÂN
BAN CHĂM SÓC VÀ
KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 13/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 4 năm 2023

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 03/01/2023 v/v thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh năm 2023;

Ban Chăm sóc – Khảo sát Trải nghiệm Người bệnh (CS-KSTNNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt quý 4 từ ngày 01/10– 30/11/2023, như sau:

I. Tiến độ thực hiện

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện		Ghi chú
			Kế hoạch	Hoàn thành	
1	Soạn thảo – Phê duyệt kế hoạch	Ban Giám đốc; Phòng CTXH;	15/12 – 31/12/2022	03/01/2023	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 4 năm 2023	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/10 – 30/11/2023	30/11/2023	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/12– 10/12/2023	08/12/2023	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 4 năm 2023	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/12 – 20/12/2023	15/12/2023	

II. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:

Khảo sát được thực hiện tại 3 khu vực: Trụ sở chính, Kỹ Thuật cao, khoa Nam Học.

Tổng số phiếu được khảo sát: 650 phiếu, số phiếu hợp lệ: 632 phiếu (n = 632)

❖ So với đợt Q3/2023

	Q3/2023	Q4/2022
Điểm trung bình chung	4.59	4.63
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.67	4.53
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.67	4.53
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.70	4.54
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.73	4.57
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.74	4.58
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.51	4.66
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.51	4.65

B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.49	4.64
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.51	4.70
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.50	4.71
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.48	4.71
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.47	4.48
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.26	4.41
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.25	4.42
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.25	4.42
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.64	4.64
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.64	4.63
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.64	4.63
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.62	4.59
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.60	4.59
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.58	4.59
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.59	4.59
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.60	4.60
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.71	4.81
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.71	4.81
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.75	4.84
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.75	4.85
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.65	4.74
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.65	4.74
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.63	4.69
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.63	4.68
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	93.78	94.38
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n = 235)	98.98%	99.02%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n = 397)	96.60%	96.89%
- Tỷ lệ không hài lòng (n=632)	2.67%	1.12%
- Tỷ lệ hài lòng chung	97.33%	98.14%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	90.65%	97.13%
- Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay trở lại	9.35%	2.87%
Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D		
A: Khả năng tiếp cận	A: 4.71	A: 4.55
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	B: 4.42	B: 4.58
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	C: 4.61	C: 4.61
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	D: 4.73	D: 4.83
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.64	E: 4.71

Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: **4.63**, tăng so với đợt quý 3/2023.
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.80)
 - + **Thấp nhất là**
 - **nhóm A** – Khả năng tiếp cận (4.55)
 - **nhóm B** – Sự minh bạch thông tin khám và điều trị (4.58)
- Trong nhóm A, các tiêu mục có điểm khá đồng đều, không có sự chênh lệch
 - A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường (4.53)
 - A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường (4.53)
 - A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm (4.54)
 - A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi (4.57)
 - A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký (4.58)
- Trong nhóm B, mức độ hài lòng thấp nhất là
 - B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn (4.41)
 - B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp (4.42)
 - B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (4.42)
 - B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám (4.48)
- Các tiêu mục đều có điểm tăng so với Q3/2022.
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh khá đồng đều giữa đánh giá của người bệnh có sử dụng BHYT (99.02%) và người bệnh không sử dụng BHYT (96.89%).

❖ So sánh giữa các khu vực

	TSC	KTC	NK
Điểm trung bình chung	4.61	4.64	4.64
A. Khả năng tiếp cận	4.52	4.54	4.60
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.49	4.52	4.58
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.49	4.52	4.58
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.51	4.53	4.60
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.55	4.57	4.61
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.54	4.58	4.63

B. Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	4.54	4.61	4.59
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.59	4.71	4.70
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.57	4.69	4.70
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.56	4.68	4.71
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.67	4.70	4.75
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.68	4.72	4.75
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.68	4.72	4.73
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.50	4.48	4.44
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.38	4.45	4.38
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.39	4.48	4.39
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.38	4.49	4.38
C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	4.58	4.62	4.63
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.59	4.64	4.71
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.59	4.62	4.71
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.59	4.62	4.71
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.58	4.60	4.60
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.57	4.60	4.60
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.57	4.61	4.58
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.59	4.62	4.57
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.58	4.62	4.58
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.82	4.85	4.80
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.79	4.85	4.80
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.78	4.84	4.79
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.85	4.86	4.81
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.86	4.86	4.81
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.73	4.70	4.70
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.76	4.73	4.73
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.75	4.74	4.73
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.71	4.68	4.67
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.70	4.67	4.66

<i>Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?</i>	94.28	94.66	94.15
---	--------------	--------------	--------------

Ý kiến khác*** Trụ sở chính**

- Nhân viên chăm sóc khách hàng hướng dẫn nhiệt tình, dễ thương.
- Không có gì phàn nàn về tư vấn và thái độ của bác sĩ.
- Một vài kỹ thuật viên thái độ không vui vẻ nhưng chắc do quá đông bệnh
- Chờ tới lượt bác sĩ khám lâu, chờ 1 tiếng (khám đường ruột)
- Thời gian chờ khám, tư vấn, thời gian chờ làm xét nghiệm lâu
- Chờ kết quả xét nghiệm và siêu âm lâu.
- Đường đi hơi khó tìm vì khu vực xét nghiệm và siêu âm, X-Quang xa nhau, mới đi khám lần đầu nên bị lạc. Người bệnh lớn tuổi không quen sử dụng điện thoại, không sử dụng được QR code chỉ đường.
- Nhà vệ sinh đông và hơi dơ
- Bệnh viện nên nhắc nhở những người hút thuốc trong khuôn viên bệnh viện, tránh ảnh hưởng bệnh nhân khác.

*** Kỹ thuật cao**

- Nhân viên chăm sóc khách hàng hướng dẫn rất kỹ cho bệnh nhân
- Mọi thứ đều tốt; gửi lời khen nhân viên y tế vì thái độ phục vụ (vui vẻ)
- Trả kết quả đúng giờ hẹn, bác sĩ dặn dò bệnh nhân dùng thuốc kỹ, nói chuyện nhẹ nhàng.
- Khám buổi chiều nên gần như không phải chờ đợi lâu ở tất cả các khâu (khám, xét nghiệm, siêu âm)
- Thời gian chờ làm xét nghiệm hơi lâu
- Không tìm được đường; sảnh khám đông và nóng
- Bệnh nhân đông và ồn
- Nhà vệ sinh hơi khó kiếm
- Không có chỗ ngồi chờ lấy kết quả xét nghiệm; khu khám đông; không có nước uống.
- Cầu vượt nhiều người hút thuốc

*** Nam khoa**

- Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người có nhu cầu
- Bác sĩ nhiệt tình
- Bác sĩ vui vẻ, giải thích kỹ (BS. Tân)
- Bác sĩ giải thích bệnh tận tình (BS. Phước)
- Sảnh chờ mát mẻ
- Bệnh đông nên chờ hơi lâu

Phân tích và nhận xét

- Mức độ hài lòng trung bình của các khu vực được khảo sát ở mức tốt, đều trên **4.50**
- Cả 3 khu vực đều cần các khoa phòng có liên quan đánh giá và cải thiện.

- Cả 3 khu vực đều cần lưu ý đến một số tiêu mục để cải thiện lại chất lượng phục vụ cũng như tăng hài lòng người bệnh.
- Mặc dù có nhiều nhận xét về các cần đề cần cải thiện, tuy nhiên các khu khám vẫn đáp ứng được kỳ vọng của người bệnh. Phần trăm đáp ứng so với mong đợi trước khi tới khám bệnh ở cả 3 khu đều trên 90%.
- Vấn đề cần cải thiện chủ yếu là: Thời gian chờ đợi ở các khâu, bãi xe và nhà vệ sinh.

Ban CS-KSTNNB có đề xuất duy trì các hoạt động hiện tại

- Quầy chăm sóc khách hàng, quầy thông tin, thư ký y khoa và nhân viên y tế tại các khu vực cận lâm sàng duy trì chủ động hướng dẫn người bệnh đến các khu vực cần thiết.
- Để giảm áp cho khu vực Trụ sở chính, nhân viên tư vấn thông tin tại các quầy và nhân viên trực tổng đài 1900 7123 chủ động hướng dẫn người bệnh đến khám tại khu Kỹ thuật cao, khám vào các ngày cuối tuần.
- Tiếp tục tiếp nhận phòng khám đặt hẹn. Nhận đặt hẹn qua các kênh khác nhau: Tổng đài 1900 7123, fanpage bệnh viện, email.
- Khi đưa chỉ định cho người bệnh, thư ký y khoa tại các phòng khám điều phối thứ tự đề xuất để tránh ùn ứ tại một khu vực. Nếu có thể, viết thứ tự ra tờ giấy nhỏ (stick note) để tránh trường hợp chữ in trên phiếu nhỏ, khó nhìn.
- Nhân viên trực tổng đài chăm sóc khách hàng, tổng đài Nam khoa và tổng đài bệnh viện, và thư ký y khoa tại các phòng chủ động hướng bệnh nhân sử dụng các phương tiện công cộng khi đến khám trong thời gian bệnh viện đang xây dựng.
- Các phòng khám cần Điều tiết lượng bệnh trái đều các phòng và trái đều trong ngày. Khi hẹn tái khám, nên hẹn giờ chiều, hoặc hẹn sau khung giờ cao điểm (sau 8 giờ). Nếu có thể, hẹn tái khám các ngày cuối tuần (từ thứ 4 trở đi)
- Liên quan đến vấn đề về giao tiếp ứng xử, ban lãnh đạo khoa, phòng cần thường xuyên lưu ý nhắc nhở nhân viên tại khoa về giao tiếp ứng xử với người bệnh trong các cuộc họp giao ban

GIÁM ĐỐC

TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB

NGƯỜI LẬP



Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

Nguyễn Thị Ánh Nguyệt